

Rittal s.r.o.  
Ke Zdibsku 182  
250 66 Zdiby  
☎ +420 234 099 000  
☎ +420 234 099 099  
✉ info@rittal.cz



## Reklamační řád Rittal s.r.o.

Společnost Rittal s.r.o. se sídlem Ke Zdibsku 182, Zdiby, IČO 26687356 (dále jen dodavatel), stanoví pro případ reklamace vad zboží dodaného kupujícím na základě kupní smlouvy případně smluv jiných, ve smyslu příslušných ustanovení obchodního zákoníku a § 612 - 627 obč. zákoníku, tento reklamační řád, jenž je přílohou všeobecných obchodních podmínek (dále jen VOP).

### 1) Základní ustanovení

Tento reklamační řád upravuje práva a povinnosti dodavatele a zákazníka vyplývající z vadného plnění u zboží a z uplatnění nároků ze záruky. Obsahuje-li v téže věci reklamační řád odchýlné ujednání než VOP, použije se úprava obsažená v reklamačním řádu. Reklamační řád je vyhotoven v českém jazyce. Tento reklamační řád se vztahuje pouze na reklamace vad zboží, které je v záruční době nebo se jedná o rozpor s kupní smlouvou. Dodavatel prohlašuje, že odpovídá za všechny skryté výrobní vady, které má zboží v okamžiku převzetí zákazníkem a které se vyskytnou během záruční doby.

### 2) Záruční podmínky a lhůty

Prodávající poskytuje pro jednotlivé druhy produktů a služeb záruky v souladu s VOP.

### 3) Způsob uplatnění reklamace

Reklamací lze uplatnit pouze písemnou formou a to buď zasláním požadavku na emailovou adresu [reklamace@rittal.cz](mailto:reklamace@rittal.cz) nebo vyplněním on-line reklamačního formuláře na webových stránkách dodavatele [www.rittal.cz](http://www.rittal.cz). Na jinou formu uplatnění reklamace nebude brán zřetel. Zákazník je povinen při uplatnění reklamace doložit veškeré podklady nutné k zahájení a vyřízení reklamace, zejména typové označení produktu, doklad o nabytí zboží (dodací list nebo fakturu), popis reklamované vady, a poskytnout přiměřenou součinnost při řešení reklamace.

### 4) Lhůta pro uplatnění reklamace

Kupující je povinen reklamovat zboží **bez zbytečného odkladu** poté, kdy vadu zjistil nebo zjistit měl po jeho převzetí od prodávajícího či po jeho předání dopravcem na smlouvou určeném místě. Pokud toto místo určeno není, pak neprodleně po převzetí zboží od posledního dopravce, který byl pověřen přepravou zboží kupujícím.

### 5) Druhy uplatnitelných vad

#### a) Vady způsobené dopravou

Kupující je při přebírání zboží od dopravce povinen provést prohlídku zboží tak, aby zjistil všechny vady včetně vad skrytých nebo zdánlivě skrytých, které při vynaložení veškeré odborné péče zjistit mohl, jak mu ukládá ust. § 427 obchodního zákoníku. Potvrzením přepravního listu dopravci zákazník stvrzuje neporušenost zásilky, v takovém případě nelze brát zřetel na pozdější reklamace vad zboží, vzniklých při přepravě k zákazníkovi, kromě vad uvedených v bodě 5b) a 5c) nebo pokud tyto vady byly jednoznačně uvedeny v přepravním listě dopravce při převzetí zboží.

Jestliže přepravce odmítne čekat na provedení kontroly zboží, není kupující povinen potvrdit přepravci přepravní list, případně může být učiněna poznámka do přepravního listu, že

nemohla být kontrola zboží provedena. Za všech okolností doporučujeme striktně postupovat dle dokumentu „[Návod na přebírání zásilek od dopravce](http://www.rittal.cz)“, který je dostupný na [www.rittal.cz](http://www.rittal.cz).

**b) Vady výrobní**

Jsou vady materiálu nebo vady, vzniklé nesprávným výrobním postupem, které nemohly být zaviněny vlivem dopravy nebo způsobem manipulace se zbožím a při převzetí zboží od prodávajícího nebo od dopravce nebyly při dodržení veškeré odborné péče zjistitelné.

**c) Chybějící části dodávky, nesprávné či neúplné zařízení**

Jedná se o zjištění rozdílu v množství nebo druhu/specifikaci dodaného zboží mezi údaji v dodacím listu a skutečně dodaným zbožím, popř. o chybějící, či neúplné zařízení nebo jeho příslušenství v případě, že se toto nedalo zjistit běžnou kontrolou přijímaného zboží dle dodacího listu. Tento druh vad lze uplatnit max. do 1 týdne od data převzetí zboží od posledního dopravce.

**6) Výluky z reklamace a zánik záruky**

- a) Záruka se nevztahuje na závady vzniklé neodbornou manipulací, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, případně použitím v rozporu s návodem k použití, resp. k instalaci nebo jinými pokyny výrobce.
- b) Záruka se nevztahuje na závady vzniklé úmyslným poškozením, v důsledku živelné katastrofy nebo vady vzniklé provozem a používáním za extrémních podmínek nebo podmínek, které jsou odlišné od těch, pro které je výrobek určen a otestován.
- c) Záruka se rovněž nevztahuje na zboží poškozené v důsledku zanedbání nutné údržby.
- d) Záruka se nevztahuje na jakákoliv mechanická poškození zboží při přepravě, mimo škod, které byly konkrétně zaznamenány do přepravního listu dopravce v okamžiku převzetí zboží.
- e) Záruka zaniká porušením ochranných pečeti a nálepek, pokud na výrobku jsou.
- f) Záruka zaniká poškozením v důsledku nerespektování jmenovitých provozních parametrů produktu, uvedených na jeho typovém štítku (např. připojení do napájecí sítě o vyšším napětí).
- g) Záruka zaniká při neoprávněném a prokazatelném zásahu do zboží ze strany kupujícího.

**7) Ostatní ustanovení**

Pokud výše uvedené vady svým rozsahem naplňují podstatné porušení kupní smlouvy (§ 345 odst. (2) Obchodního zákoníku) prodávajícím, je kupující oprávněn uplatnit některý z následujících nároků:

- a) odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné
- b) dodání chybějícího množství zboží,
- c) odstranění vad opravou,
- d) přiměřenou slevou z kupní ceny,
- e) odstoupení od smlouvy v tom případě, že vada činí zboží neupotřebitelným, nedá se odstranit a zboží nelze vyměnit za jiný druh zboží (až po vyčerpání všech předcházejících možností)

Pokud v době řešení reklamace o to prodávající požádá, kupující nesmí až do doby řádného odstranění závady se zbožím manipulovat nebo je prodat třetí osobě.

Prodávající může v případech, kdy kupující neplní své smluvní závazky a je např. v prodlení s platbami i za jiné než reklamované zboží, odmítnout přijetí reklamace, kupujícímu v takovém případě nepřísluší žádný nárok na náhradu škody.

V případě výměny výrobku v záruční době je záruka obnovena v plné výši. Další případná reklamace je uplatňována stejným způsobem jako v případě nové reklamace viz. bod 3.

V těch případech, kdy prodávající konkrétně nezjistí vady kupujícím uváděné ani po provedení příslušných testů, je oprávněn vrátit kupujícímu reklamované zboží zpět, přičemž náklady spojené s přepravou a testováním zboží hradí kupující.

Pro případy v tomto reklamačním řádu neupravené platí přiměřeně ust. § 409 - 470 Obchodního zákoníku a § 612 - 627 obč. zákoníku, přičemž prodávající i kupující jsou tímto reklamačním řádem vázáni.

Tyto reklamační podmínky vstupují v platnost dnem **1. 2. 2020** a jsou platné současně s Všeobecnými obchodními podmínkami (VOP) společnosti Rittal s.r.o., přičemž se vzájemně doplňují.